



合同登记编号:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

技术服务合同

项目名称: 海淀区“接诉即办”精细化数据支撑服务项目

甲方: 北京市海淀区城市管理指挥中心

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

签订地点: 北京(市)海淀(区)

签订日期: 2024年9月1日

有效期限: 2024年9月1日至2024年12月31日

北京技术市场管理办公室



甲方: 北京市海淀区城市管理指挥中心
地址: 北京市海淀区海淀区长春桥路 17 号
邮政编码: 100089
传 真: (010)82510773

乙方: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司
通信地址: 北京市西城区复兴门南大街 6 号
邮政编码: 100031
传 真: (010)62142924

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规的规定,甲乙双方在平等、自愿、公平、协商一致的基础上,就(以下简称“甲方”)委托(以下简称“乙方”)提供海淀区“接诉即办”精细化数据支撑服务的有关事宜达成如下合同。

第一条 项目内容

- 1.1 项目名称: 海淀区“接诉即办”精细化数据支撑服务项目
- 1.2 项目内容: 具体详情见附件 1《项目服务清单》。

第二条 产权归属

产权归属: 本项目不涉及产权归属。

第三条 项目实施期限

3.1 乙方应于本合同签订后 7 日内或 2024 年 12 月 31 日前完成全部项目工作。



3.2 因甲方原因造成乙方不能按期完成工作的,完工日期相应顺延,顺延的日期与甲方造成乙方不能正常工作的日期相等。

第四条 合同价款及支付方式

4.1 合同总价款

本协议下双方的业务合作费用:

海淀区“接诉即办”精细化数据支撑服务项目:含税总价 3252191元(大写金额叁佰贰拾伍万贰仟壹佰玖拾壹元整),适用的税率为6%。

4.2 服务费用支付标准及方式

4.2.1 支付方式:按电汇支付方式。若采取汇款方式支付,请汇至以下账户:

开户行: 中国工商银行北京分行长安支行

户名: 中国联合网络通信有限公司北京市分公司

账号: 0200003319210012727

甲方按合同约定付款后,乙方应向甲方开具下列发票(请选择):

增值税专用发票

非增值税专用发票

注:如选择开具“增值税专用发票”,甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料,由乙方维护系统客户信息。

4.2.2 支付时间

甲方按照以下约定支付上述合同总价款。

a) 首付款。本合同生效后 15 个工作日内,甲方向乙方预付合同总价款的 50%,即¥1626095.5元,大写人民币壹佰陆拾贰万陆仟零玖



拾伍元伍角。

b) 进度款。签署合同 2 个月后, 甲方向乙方支付合同总价款的 30%, 即¥975657.3 元, 大写人民币玖拾柒万伍仟陆佰伍拾柒元叁角。

c) 结算款。本项目验收合格后 15 个工作日内, 甲方向乙方支付合同总价款的 20%, 即¥650438.2 元, 大写人民币陆拾伍万零肆佰叁拾捌元贰角。

每笔款项支付之前, 乙方应当先向甲方开具有效、合法、等额的发票, 否则, 甲方有权拒绝支付, 直至收到乙方开具发票。

4.3 项目变更

本项目实施过程中, 若甲方中途变更合同价款、设计方案或发生材料、设备及其他服务的调整变化时需与乙方协商, 双方确认后方可调整, 因变更引发的费用变化由双方另行协商解决, 必要时签署变更补充协议。

第五条 项目实施和验收

5.1 甲乙双方均应在项目开始前指定一名代表负责处理从项目开始到项目验收有关的事务。

5.2 乙方按照甲乙双方协商同意的项目方案进行实施。项目方案清单见附件 1。

5.3 项目完毕后, 双方进行验收。验收时, 乙方应向甲方提供相关验收资料, 并协助甲方进行验收。

第六条 甲方的权利和义务

6.1 甲方应按照本合同约定的方式向乙方支付合同总价款。甲方



在符合本合同 4.2.2 条约定且收到乙方的付款通知书后应在 5 个工作日内及时向乙方支付款项。

6.2 甲方工作人员在乙方施工时应予以配合并为乙方人员工作尽量提供便利条件。甲方应指定专人协助乙方的工作，为乙方提供合同项目所涉及的相关数据及资料。

6.3 甲方调整服务规模或业务要求的，经甲、乙双方商议确认后，乙方对所提供的服务进行调整，针对调整事项甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

6.4 甲方负责协调有关业务管理部门，对乙方相关服务人员提供业务培训，以使乙方能更好地为甲方提供服务。

6.5 甲方应按时向乙方支付本协议约定的服务费用，并严格遵守乙方后勤管理相关规定。但是甲方因政府拨款、财政审批流程等因素延迟支付的，不视为违约，无需承担违约责任

6.6 甲方有权聘请第三方作为本项目的监理。监理方依甲方的授权，对项目的质量、进度和投资进行监督和管理，并协调有关单位间的工作关系。项目实施监理的，甲方应当在实施监理前将委托的监理单位、监理机构、监理内容书面通知乙方。甲方委托的监理单位应当具备相应资质。

6.7 甲方有权按照双方确认的项目技术方案对整个项目实施的进度、质量进行监督并对乙方进行考核。

第七条 乙方的权利和义务

7.1 乙方应按照本协议约定为甲方提供海淀区“接诉即办”精细



化数据支撑服务，积极完成甲方交办的相关工作任务。合同期内，甲方依据绩效考核办法对乙方进行绩效考核。

7.2 在服务期间，杜绝出现因审核失误，导致退市驳回；杜绝因工单遗留，导致超期办结。督办组须及时转发市中心、区中心等督办案件，并收集汇总各单位的反馈意见，杜绝出现收集、汇总、催办不及时，延误督办时效。如发生3次以上的，甲方约谈乙方项目负责人。

7.3 如甲方考核规则发生变化，根据新的规则进行更新，乙方按照新规则严格落实。

7.4 提供提供7*24小时支撑服务。如遇国家法定节假日及重大活动保障时期按照甲方要求做好值班工作，并编写值班表报送甲方。

7.5 支撑人员应按照甲方要求认真完成日常数据支撑、汇总等工作，按照甲方要求提供项目进展报告。

7.6 乙方应建立应急响应预案和机制，分别制定《日常支撑应急预案和处置流程》和《重大活动保障应急预案和处置流程》。

7.7 乙方支撑服务人员数量要能满足海淀区“接诉即办”精细化数据支撑服务项目的正常运行。熟悉现有海淀区“接诉即办”精细化数据支撑服务的操作规范。

7.8 乙方应在服务期内对项目所涉及数据支撑内容进行细化管理，保证系统的正常运行和信息安全。

7.9 支撑人员必须按照甲方要求完成相应的岗位职责，发现问题须及时报告甲方，并进行妥善处置。

7.10 乙方需提供支撑人员储备及培训机制，保持支撑团队的相对



稳定,人员换岗要提前向甲方报备,并保持支撑团队较高素质和能力。

7.11 乙方可以根据项目需要,在符合相关法律规定且经甲方事先书面同意的情况下,将部分内容委托给有资质的第三方进行,乙方对第三方向甲方承担连带责任。

7.12 乙方有权按照本合同约定的方式向甲方收取合同价款。甲方应按约定及时支付。

第八条 违约责任

8.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的,非违约方有权同时采取以下任何救济措施:

- A、要求违约方继续履行合同义务;
- B、要求违约方采取及时、合理的补救措施;
- C、要求违约方对其违约行为所造成的损失承担完全赔偿的责任。

8.2 甲方逾期支付合同价款,每逾期一日,甲方应向乙方支付逾期应付款 0.3%的违约金。

8.3 乙方无正当理由逾期交付,每逾期一日,乙方应向甲方支付合同总价款 0.3%的违约金。

8.4 乙方对甲方因乙方未履行本合同义务所遭受的直接损失承担赔偿责任,对甲方因乙方未履行本合同的义务所遭受的间接损失承担责任。任何情况下,乙方对甲方承担的赔偿责任不超过本合同约定的合同总价款。

第九条 权利义务的转让

任何一方未经对方事先书面同意,不得转让本合同项下的任何一



项权利和义务。本合同【7.12】款规定的情形除外。

第十条 保密和知识产权

10.1 甲乙双方同意,在签署及实施本合同过程中知悉的对方所有技术文件、设计方案和市场营销信息、用户资料信息等信息和数据均被视为保密信息。获得对方保密信息的一方只能出于履行本合同的目的使用这些信息。

10.2 获得以上保密信息的一方同意将此保密信息严格保密并不出于任何目的直接或间接地向任何第三人透露。信息所有方有权要求获得己方保密信息的另一方返还载有保密信息的载体或者销毁这些载体。

10.3 全部保密条款不因本合同终止、期满、失效、解除而失效。

第十一条 不可抗力

11.1 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行本合同的,根据不可抗力事件的影响,部分或全部免除责任。但在该方当事人迟延履行后发生的不可抗力事件的,不免除责任。若双方同时发生迟延履行后发生的不可抗力事件的,双方各自承担各自责任。

11.2 甲乙双方任何一方因不可抗力事件不能履行合同的,应及时通知对方。并应当在7个工作日内,提供不可抗力事件及其对合同履行影响状况的证明。

11.3 受不可抗力影响本合同不能完全履行的,不影响部分继续履行。不可抗力事件包括严重自然灾害、政府行为、第三方服务故障等不可抗拒的事件。



第十二条 合同变更

12.1 甲乙双方在履行合同过程中对于具体内容需要变更的,由签约各方另行协商并书面约定,作为本合同的变更文本。变更合同签署后,双方按照变更后的合同约定执行。

12.2 一方变更通知或通讯地址,应自变更之日起 10 个自然日内,以书面形式通知对方;否则,由未通知方承担由此而引起的相应责任。

第十三条 争议的解决

因履行本合同所产生的争议,双方应向北京市海淀区人民法院提起诉讼。除正在诉讼的争议事项外,双方应继续行使其本合同项下的其余权利,并履行其本合同项下的其它义务。

第十四条 协议有效期及其他

14.1 本合同自双方法定代表人或授权委托人签字并加盖技术合同专用章或单位公章之日起生效。

14.2 协议履行期为 2024 年 9 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日止。

14.3 本合同附件以及合同履行过程中经双方签署确认后形成的各种书面文件,为本合同的组成部分,与本合同具有同等法律效力。

14.4 本合同附件若与合同正文有任何不一致,以合同正文为准。

14.5 本合同生效后,除法律法规和本合同另有规定外,未经甲乙双方书面确认,任何一方不得随意单方变更或解除合同,否则应当承担违约责任。

14.6 本合同一式陆份,甲、乙双方各执叁份,双方所执合同具有同等法律效力。



附件 1、服务方案清单

(以下无正文)





合同签署页

甲 方	名称(或姓名)	北京市海淀区城市管理指挥中心 (签章)			技术合同专用 章 或单位公章 2024年9月1日
	法定代表人/ 授权委托人	邵灼灼 (签章)			
	联系人	(签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市海淀区长春桥路 17号	邮政 编码	100089	
	电 话	(010) 82510861	传真	(010) 82510773	
	开户银行	/			
	账 号	/			
乙 方	名称(或姓名)	中国联合网络通信有限公司北京市分公司 (签章)			技术合同专用 章 或单位公章 2024年9月1日
	法定代表人/ 授权委托人	王 峰 (签章)			
	联系人	(签章)			
	住所 (通讯地址)	北京市西城区复兴门南 大街6号	邮政 编码	100031	
	电 话	18611050115	传真	(010) 62142924	
	开户银行	中国工商银行北京分行长安支行			
	账 号	0200003319210012727			



附件一、服务清单

序号	服务清单	服务内容
1	提供事件分拣转派及坐席员沟通服务	(1)负责北京市市民热线派转至海淀市民热线平台事件的研判签收、分拣转办、到期催办、反馈回访与结案等工作，负责与北京市市民热线坐席员的业务沟通交流工作。
2	提供大数据分析	(2)提供业务信息协调服务、信息督办及汇总服务、案例筛选和核实服务、问题事件梳理及汇总服务、系统平台知识库更新服务、报告出具及编制服务、案例分析及整改服务、质检沟通服务、数据分析报告及会议支撑服务、信息监测及预警研判服务、数据采集服务、数据测算服务
3	提供业务信息协调服务	(3)负责协助区指挥中心与北京市市民服务热线“12345”、各区级承办平台就业务信息进行沟通协调。
4	提供信息督办及汇总服务	(4)负责梳理市中心下发的上个考核周期未解决事件，协助区指挥中心开展督查督办工作，跟踪督办结果；对办理单位进行核实、督办，对各单位的最新办理情况进行汇总，对直派街镇事件的过程进行跟踪记录。



序号	服务清单	服务内容
5	提供案例筛选和核实服务	(5) 负责按照区指挥中心要求, 每日筛选典型案例; 按照区域指中心要求, 筛选未解决事件、结案不规范等城市管理类事件进行现场核实。
6	提供问题事件梳理及汇总服务	(6) 负责按照区指挥中心要求, 对临期事件、超期事件、不符合结案标准事件等进行梳理、统计, 汇总各承办单位在事件办理中的问题。
7	提供重点时期服务保障	(7) 负责重点时期或敏感时期中心交办的各项服务保障工作, 如重大会议活动期间的服务保障事宜。
8	提供基层治理指导服务	(8) 协助区指挥中心对全区各单位基层治理外包坐席提供指导服务 (9) 负责坐席员的日常管理和基础培训等支持服务, 完善内部管理体系及相关制度建设, 确保海淀区市民热线工作的正常运行。
9	提供系统平台知识库更新服务	(10) 协助区指挥中心对系统平台业务知识库进行更新及维护。
10	提供报告出具及编制服务	(11) 负责协助出具各委办局、街镇、区属企业的月度或阶段性个性化分析报告; 协助编制基层治理办理情况日报、周报、月报以及全国两会、节假日期间等重点时期和重要会议期间的维稳、疫情等各类报告。
11	提供案例分析及整改服务	(12) 负责主持案例分享会, 进行案例分析, 对存在的问题及违规事项进行建议, 提出改进管理方案。



序号	服务清单	服务内容
12	提供质检沟通服务	(13) 负责和员工进行质检面谈, 针对问题进行沟通, 保证项目维稳运营。
13	提供数据分析报告及会议支撑服务	(14) 负责根据收集的数据提供重点时期、重要会议期间重点问题、维稳等个性化分析报告和专项会议纪要; 负责协助区城指中心完成疑难问题确权会、点评会、周调度会、专项会等会务准备工作; 对区级周调度、月调度等做好基础数据支撑、数据初次分析工作。
14	提供信息监测及预警研判服务	(15) 负责协助对各承办单位受理情况进行监测, 对集中突发问题进行预警研判, 协助科室与承办单位进行沟通交流, 对事件处置、考核申报工作提出建议。
15	提供数据采集服务	(16) 负责受理人民网地方领导留言板、全区政务服务网和行政办事信息、网络舆情中涉及的基层治理事件处理反馈和电话抽访。 (17) 负责统计采集及分拣转办数据, 按周、月统计退单数据, 汇总相关问题 (18) 负责按时完成对回访录音、办理流程的抽样监听、检查工作。
16	提供事件不纳入考核管理服务	(19) 负责热线考核组日常管理工作、对各项工作进行审查和督办。



序号	服务清单	服务内容
17	提供事件派遣意见上报服务	(20) 负责梳理疑难、无主责事件, 并商讨研判形成初步派遣意见报区指挥中心, 由区指挥中心最终确定责任单位。
18	提供热线 96181 运营服务	(21) 负责热线 96181 的运营工作, 协助区域指中心对各单位公布的热线进行监督抽查。
19	提供数据测算服务	(22) 负责协助定期对市、区两级事件的办理情况进行三率统计与分析, 并完成三率相关报表的报送, 测算当日各单位考核排名。
20	提供每月考核成绩梳理、汇总及分析服务	(23) 负责协助按照市级考核数据, 按月汇总形成市级考核成绩, 以及各承办单位的区级考核成绩 (24) 负责每月梳理市级考核数据, 协助区域指中心对区级各委办局、街镇、区属企业等区级承办单位的回访的准确性、申报不纳入考核事件的准确性, 挂销事件的办理情况以及重点问题的办理情况进行统计和分析。



